

KODEKS DOBRYCH PRAKTYK PSBT

Niniejszy Kodeks Dobrych Praktyk Polskiego Stowarzyszenia Biur Tłumaczeń określa zasady i normy świadczenia profesjonalnych usług tłumaczeniowych, których zobowiązują się przestrzegać firmy wchodzące w skład Polskiego Stowarzyszenia Biur Tłumaczeń (dalej Członkowie PSBT).

1. Zasady ogólne

Członkowie PSBT powinni czynnie propagować korzyści płynące ze współpracy z profesjonalnymi biurami tłumaczeń, które obsługują klientów zgodnie z normami branżowymi i najwyższymi rynkowymi standardami jakości i profesjonalizmu.

Członkowie PSBT mają obowiązek postępować uczciwie wobec swoich obecnych i byłych klientów, członków Stowarzyszenia i innych osób wykonujących zawód tłumacza.

Członkowie PSBT nie mogą podejmować żadnych działań, ani prowadzić żadnej działalności, która mogłaby zaszkodzić dobremu imieniu i interesom Polskiego Stowarzyszenia Biur Tłumaczeń.

Członkowie PSBT zobowiązują się nie zamieszczać w swoich publikacjach, materiałach marketingowych i ogłoszeniach reklamowych żadnych treści mogących wprowadzać odbiorców w błąd, a w szczególności: sugerować nieprawdziwych afiliacji, powoływać się na nieprawdziwe dane, błędnie informować na temat posiadanych uprawnień lub certyfikatów, zaniżać kryteria jakości określone w normach branżowych oraz rozpowszechniać nieprawdziwe informacje na temat obowiązujących praktyk rynkowych i działalności konkurencji.

Członkowie PSBT nie powinni bezpodstawnie krytykować tłumaczeń wykonanych przez innych tłumaczy lub firmy tłumaczeniowe zabiegając o klientów, ani ich dyskredytować. Wszelkie prezentowane informacje na temat konkurencji dotyczyć mogą jedynie publicznie dostępnych danych i informacji bądź faktów podanych do wiadomości przez uprawnione organy. Wymiana informacji na temat dostawców i klientów pomiędzy członkami PSBT powinna odbywać się w sposób rzetelny i zgodnie z zasadami ustalonymi przez władze PSBT.

Członkowie PSBT nie mogą uciekać się do stosowania nieuczciwych metod w celu pozyskania klienta, promowania swojego wizerunku lub pozycjonowania swojej firmy na rynku, ani pozyskiwać informacji, wykorzystywać pomysłów, materiałów i know-how innych firm w sposób naruszający zasady uczciwej konkurencji.

Członkom PSBT i ich pracownikom nie wolno wręczać nikomu prezentów o wartości powyżej kwoty określonej w Ustawie o podatku dochodowym od osób fizycznych art. 21, ust. 68a.

Członkowie PSBT i ich pracownicy są zobowiązani dołożyć wszelkich starań w celu ochrony własności intelektualnej oraz praw autorskich innych firm i osób.

2. Zasady świadczenia usług tłumaczeniowych

Członkowie PSBT są zobowiązani do świadczenia usług tłumaczeniowych zgodnie z ogólnie uznanymi zasadami przekładu, rzetelnie i profesjonalnie, a w szczególności zgodnie z zasadami określonymi w normie branżowej PN-EN 15038.

Członkowie PSBT nie powinni przyjmować do realizacji zamówień, jeśli nie posiadają potencjału technicznego, wykwalifikowanej kadry lub specjalistycznej wiedzy niezbędnej do ich wykonania, albo gdy ich bieżące zobowiązania nie gwarantują terminowej realizacji przedmiotu zamówienia.

Członkowie PSBT powinni wdrożyć i udoskonalać w swoich firmach systemy jakości, a w szczególności przestrzegać wszelkich zasad i zalecanych procedur kontroli jakości przewidzianych w normie PN-EN 15038.

Członkowie PSBT powinni rutynowo dokonywać weryfikacji wykonywanych przekładów tak, aby dostarczać usługi zgodnie z normą oraz zasadami kontroli jakości i stale monitorować poziom usług świadczonych przez dostawców oraz udoskonalać wdrożone systemy jakości.

Członkowie PSBT i ich pracownicy są zobowiązani dochować najwyższej staranności i podejmować wszelkie działania w celu zabezpieczenia i ochrony poufności informacji i danych klientów - byłych, obecnych lub potencjalnych. Ponadto, nie mogą takich danych ani informacji wykorzystać ani udostępnić osobom trzecim bez pisemnej zgody klientów lub prawomocnego nakazu.

Członkowie PSBT są zobowiązani do stosowania odpowiednich procedur chroniących dane w komputerach i na serwerach firm i tłumaczy przed zniszczeniem, modyfikacją i dostępem osób niepowołanych. Przechowywanie, przekazywanie danych drogą elektroniczną lub sporządzanie kopii na nośnikach magnetycznych powinno gwarantować brak dostępu dla osób postronnych.

Członkowie PSBT powinni uwzględniać i, w miarę możliwości, dostosowywać się do oczekiwań klientów jeżeli chodzi o poziom i zakres świadczonych usług oraz analizować wszelkie opinie i wnioski w celu stałego podnoszenia ich poziomu.

Członkowie PSBT zobowiązani są sprawować odpowiednią kontrolę nad swoimi pracownikami i pisemnie zobowiązać ich do należytego świadczenia usług, zachowania poufności danych oraz umożliwiać im szkolenia i promować stałe podnoszenie kwalifikacji.

Członkowie PSBT zobowiązani są starannie analizować wszystkie przypadki reklamacji i uwag zgłaszanych przez klientów, a w uzasadnionych przypadkach dołożyć wszelkich starań, aby niezwłocznie usunąć szkodę, poprawić błędy i zapobiegać ich występowaniu w przyszłości.

3. Proces rekrutacji tłumaczy i innych dostawców oraz współpraca z nimi

Członkowie PSBT powinni wprowadzić profesjonalne procedury rekrutacji i zatrudniania tłumaczy oraz innych dostawców.

W ramach procedury rekrutacji wszyscy ubiegający się o pracę tłumacze powinni przedstawić dokumenty potwierdzające deklarowane kwalifikacje oraz wykonać próbne tłumaczenie lub w inny wiarygodny sposób zostać zweryfikowani jako dostawcy przez członków PSBT.

Członkowie PSBT powinni stwarzać swoim tłumaczom i innym dostawcom warunki w celu należytego wykonania usługi poprzez zapewnienie im odpowiednich materiałów pomocniczych, udzielenie wyczerpujących wskazówek i profesjonalne zarządzanie projektami. Członkowie PSBT powinni dbać o poziom merytoryczny zatrudnianych przez siebie tłumaczy, poprzez zapewnienie im odpowiedniego wsparcia merytorycznego lub możliwość szkoleń i promować stałe podnoszenie kwalifikacji zawodowych oraz zdobywanie nowych umiejętności technicznych.

Członkowie PSBT powinni z szacunkiem odnosić się do tłumaczy i innych dostawców i terminowo regulować wszelkie swoje zobowiązania.

4. Inne postanowienia

W przypadku przeciągających się lub trudnych do rozstrzygnięcia sporów pomiędzy klientami i członkami Stowarzyszenia, członkowie lub ich klienci powinni zwrócić się do władz PSBT o usługi mediacyjne i podporządkować się rozstrzygnięciom sądu koleżeńckiego (arbitrów).

Członkowie PSBT, ich pracownicy i klienci powinni informować władze PSBT o każdym znanym fakcie naruszenia niniejszego Kodeksu Dobrych Praktyk.

W przypadku powstania wątpliwości, co do zachowania zasad etyki zawodowej lub uzasadnionego podejrzenia naruszenia zasad niniejszego Kodeksu Dobrych Praktyk Zarząd PSBT ma prawo zawiesić danego członka w prawach aż do wyjaśnienia sprawy, przed uzyskaniem wiążącej decyzji Sądu koleżeńckiego, jednak okres ten nie może być dłuższy niż 3 miesiące.